



**Carta dei Servizi all'Attività Edilizia di Iniziativa Privata nel Territorio**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI**  
**ANNO 2018**



## INDICE

### Rendicontazione

#### Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* anno 2018

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza* anno 2018

### Mantenimento Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2019
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2019

Carta dei Servizi all'attività Edilizia di Iniziativa Privata nel Territorio  
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

**Controllo della qualità percepita**

1. TAB. 4.1: Rendicontazione **gestione dei reclami** anno 2018

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
1	Non è stato possibile effettuare alcuna verifica sul controllo della qualità percepita, in quanto non sono pervenute le tabelle 4 riferite all'anno 2018, nonostante i diversi solleciti.				



**Carta dei Servizi all'attività Edilizia di Iniziativa Privata nel Territorio**  
**CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI**

**Controllo della qualità percepita**

2. TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza anno 2018*

**AREA TEMATICA 1 – CITTA' STORICA: Servizio 1,2,3 e 4**

**AREA TEMATICA 2 – RIQUALIFICAZIONE URBANA: Servizio 5,6,7 e 8**

**AREA TEMATICA 3 – SPORTELLO UNICO PER L'EDILIZIA: Servizio 9,10,11,12 e 13**

**AREA TEMATICA 4 – CONDONO EDILIZIO: Servizio 14 e 15**

Descrizione strumento utilizzato per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità del servizio/prestazione erogata	Periodo dell'indagine (anno o frazione)	Quantità	Descrizione oggetto dell'indagine		Esito della misurazione del grado di soddisfazione
Non è stato possibile effettuare alcuna verifica sul controllo della qualità percepita, in quanto non sono pervenute le tabelle 4 riferite all'anno 2018, nonostante i diversi solleciti.			Accessibilità	Orari di apertura	
				Accessibilità fisica dei locali	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	
			Tempestività	tempi medi di rilascio	
				tempi medi di rilascio inform.	
				tempi medi di risposta su reclamo	
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	
				Disponibilità modulistica	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	
			Efficacia	Conformità	
				Affidabilità	
				Compiutezza	



### Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte

3. TAB. 4.3: a) Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2019

AREA TEMATICA 1 – CITTA' STORICA: Servizio 1,2,3 e 4

AREA TEMATICA 2 – RIQUALIFICAZIONE URBANA: Servizio 5,6,7 e 8

AREA TEMATICA 3 – SPORTELLO UNICO PER L'EDILIZIA: Servizio 9,10,11,12 e 13

AREA TEMATICA 4 – CONDONO EDILIZIO: Servizio 14 e 15

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Non è stato possibile effettuare alcuna verifica sul controllo della qualità percepita, in quanto non sono pervenute le tabelle 4 riferite all'anno 2018, nonostante i diversi solleciti.
MIGLIORAMENTO	
AZIONI CORRETTIVE	

## Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte

TAB. 4.3: b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2019

AREA TEMATICA 1 – CITTA' STORICA: Servizio 1,2,3 e 4

AREA TEMATICA 2 – RIQUALIFICAZIONE URBANA: Servizio 5,6,7 e 8

AREA TEMATICA 3 – SPORTELLO UNICO PER L'EDILIZIA: Servizio 9,10,11,12 e 13

AREA TEMATICA 4 – CONDONO EDILIZIO: Servizio 14 e 15

### Piano di miglioramento degli Standard

Non è stato possibile effettuare alcuna verifica sul controllo della qualità percepita, in quanto non sono pervenute le tabelle 4 riferite all'anno 2018, nonostante i diversi solleciti.